

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PENYUSUNAN SKRIPSI
DAN KEAKTIFAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
ANGKATAN 2012**



Skripsi Diajukan untuk Meperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Akuntansi

Diajukan Oleh:

ATINA RUSMETI

A210120102

PENDIDIKAN AKUNTANSI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Atina Rusmeti
NIM : A210120102
Program Studi : Pendidikan Akuntansi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES
PENYUSUNAN SKRIPSI DAN KEAKTIFAN
MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AKUNTANSI FAKULTAS
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
ANGKATAN 2012.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/ dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 29 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Atina Rusmeti

NIM. A210120102

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PENYUSUNAN SKRIPSI
DAN KEAKTIFAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
ANGKATAN 2012**

Diajukan Oleh :

Atina Rusmeti

A 210120102

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 29 Juni 2016



Drs. Djumali, M.Pd

NIK. 144

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PENYUSUNAN SKRIPSI
DAN KEAKTIFAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

ANGKATAN 2012

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Atina Rusmeti

A 210120102

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari Senin Tanggal 25 Juli 2016 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Djumali, M.Pd
2. Drs. Sami'an, MM
3. Drs. Budi Sutrisno, M.Pd

(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta, 25 Juli 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Pravitno, M.Hum.

NIP. 1965042819930300

Halaman Motto

" Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya "

(Abraham Lincoln)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

(Winston Churchill)

Perbanyak rasa syukur yang telah didapatkan.

(Penulis)

Halaman Persembahan

Setiap buah pikiran yang tertuang dalam lembaran karya tulis ini merupakan bagian dari wujud keagungan dan hidayah-Nya, yang diberikan Allah kepadaku dan berwujud dan kepatuhanku kepada junjunganku Nabi Muhammad SAW. Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, dengan segala hormat dan baktimu terima kasih atas kasih sayang dan pengorbanan yang tiada pernah lekang oleh waktu, rangkaian doa yang selalu terucap, serta perjuanganmu untuk membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang agar aku dapat menggapai cita dan impianku.
2. Kakakku tercinta yang selama ini dengan sabar memberi semangat bagiku sehingga penulis bisa menyelesaikan studi selama ini.
3. Seluruh keluarga besarku terimakasih atas doa, dukungan dan semangatnya.
4. Terkasih Heri Kristianto yang selalu memberikan warna dalam hidupku, semangat, dengan perhatian, kesabaranmu dan kasih sayangmu.
5. Sahabat-sahabatku Kuss dan Prass terima kasih telah menemaniku mewarnai hidupku selama menempuh bangku perkuliahan dan menemaniku saat suka dan duka.
6. Teman-teman kelas C dan teman-teman seperjuangan Pendidikan Akuntansi angkatan 2012, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaannya. Selamat berjuang dan sukses untuk kalian semua.
7. Almamaterku.

ABSTRAK

Atina Rusmeti /A210120102. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PENYUSUNAN SKRIPSI DAN KEAKTIFAN MAHASISWA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA ANGKATAN 2012.** Skripsi. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Juni, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa; 2) Pengaruh keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa; 3) Pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi dan keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Kampus I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012 yang menempuh skripsi berjumlah 129 mahasiswa. Sampel diambil sebanyak 95 mahasiswa dengan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, uji R^2 , sumbangan relatif dan sumbangan efektif. Hasil penelitian regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 1,997 + 0,601X_1 + 0,347X_2$. Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,924 > 1,986$ dan nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. 2) Keaktifan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,827 > 1,986$ dan nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. 3) Kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi dan keaktifan mahasiswa secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2012. Berdasarkan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $147,851 > 3,095$ dan nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. 4) Variabel kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi memberikan sumbangan relatif sebesar 85,1% sedangkan variabel keaktifan mahasiswa memberikan sumbangan relatif sebesar 2,2%. 5) Variabel kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi memberikan sumbangan efektif 72,5%. Variabel keaktifan mahasiswa memberikan sumbangan efektif 3,8%, sehingga total sumbangan efektif kedua variabel sebesar 76,3%, sedangkan sisanya 23,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, keaktifan dan tingkat kepuasan

ABSTRACT

Atina Rusmeti /A210120102. **IMPACT OF SERVICE QUALITY THESIS PREPARATION PROCESS AND ACTIVITY OF STUDENTS ON THE LEVEL OF STUDENTS SATISFACTION ON THE COURSES OF ACCOUNTING EDUCATION AND SCIENCE TEACHER EDUCATION FACULTY UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH SURAKARTA FORCE IN 2012.** Thesis. Faculty of Teacher Training and Education, University of Muhammadiyah Surakarta. June, 2016.

This study aims to determine: 1) The effect of service quality thesis preparation process to the level of student satisfaction; 2) The effect of the activity of students to the level of student satisfaction; 3) The impact of service quality thesis preparation process and activity students on the level of student satisfaction This type of research is descriptive quantitative research. This study took place in the Campus of the Faculty of Teacher Training and Education Program Accounting Education Muhammadiyah University of Surakarta. The population in this study is the Faculty of Teacher Training and Education Program of Accounting Studies University of Muhammadiyah Surakarta Force 2012 which amounted to 129 students taking thesis. Samples taken as many as 95 students with incidental sampling technique. The technique of collecting data using questionnaires and documentation. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis, t-test, F, R² test, the relative contribution and effective contribution. The regression results obtained by the regression equation $Y = 1.997 + 0,601X_1 + 0,347X_2$. The conclusion of this study are: 1) Quality of thesis preparation process positive and significant impact on the level of student satisfaction. Based on t test obtained $t > t$ table is $5.923 > 1.986$ and the significance probability value < 0.05 , namely 0.000. 2) The active participation of students positive and significant effect on the level of student satisfaction. Based on t test obtained $t > t$ table is $3.827 > 1.986$ and the significance probability value < 0.05 , namely 0.000. 3) Quality of thesis preparation process and activity of students together positive and significant impact on the level of student satisfaction. Based on F test obtained $F \text{ count} > F_{\text{table}}$ is $147.851 > 3.095$ and the significance probability value < 0.05 , namely 0.000. 4) The variable quality of service thesis preparation process gives the relative contribution of 85.1% while the variable activity of students leave the relative contribution of 2.2%. 5) The variable quality of the process of preparation of the thesis service contribute effectively 72.5%. Variable liveliness students contribute effectively 3.8%, bringing the total effective contribution of both variables 76,3%, while the remaining 23.7% is influenced by other variables not examined.

Keywords: quality of service, their activities and the level of satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S-1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi, oleh karena itu pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, SE., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berkenan memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Hj. Titik Asmawati, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia membantu dalam kegiatan perkuliahan dan terwujudnya skripsi ini.
3. Drs. Sami'an, MM., selaku Pembimbing Akademik, yang telah memberikan semangat dan membimbing saya selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta ini.
4. Drs. Djumali, M.Pd selaku Pembimbing saya, terima kasih atas kesabaran dan nasihat sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang banyak selama studi.

6. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS Angkatan 2012 yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari, kesalahan dan kekurangan yang ada pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan tangan terbuka, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2016

Atina Rusmeti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	
1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa	
a. Pengertian Kepuasan	9
b. Metode Pengukuran Kepuasan	10
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	11

d. Indikator Kepuasan Mahasiswa	12
2. Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	
a. Pengertian Kualitas	15
b. Pengertian Pelayanan	16
c. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
d. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17
e. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	20
f. Indikator Kualitas Pelayanan	21
g. Proses Penyusunan Skripsi	25
3. Keaktifan Mahasiswa	
a. Pengertian Keaktifan Mahasiswa	28
b. Jenis-jenis Keaktifan	29
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keaktifan Mahasiswa	30
d. Indikator Keaktifan Mahasiswa	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi dan Keaktifan Mahasiswa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	36
D. Kerangka Berpikir	37
E. Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi, Sampel dan Sampling	44
D. Definisi Operasional Variabel.....	46
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	47
1. Teknik Pengumpulan Data	47
2. Instrumen Pengumpulan Data	53
F. Uji Prasayarat Analisis	57
1. Uji Normalitas Data	57
2. Uji Linearitas	58
3. Uji Multikolinearitas	58

G. Teknik Analisis Data	59
1. Analisis Regresi Linear Berganda	59
2. Uji t	60
3. Uji F	61
4. Koefisien Determinasi	62
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
1. Deskripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	65
2. Deskripsi Program Studi Pendidikan Akuntansi	66
3. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	67
4. Deskripsi Data Keaktifan Mahasiswa	69
5. Deskripsi Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa	71
B. Hasil Uji Prasyarat Analisis	72
1. Hasil Uji Normalitas	72
2. Hasil Uji Linearitas	73
3. Hasil Uji Multikolinearitas	74
C. Analisis Data	75
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
2. Hasil Uji t	76
3. Hasil Uji F	79
4. Koefisien Determinasi	80
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	81
D. Pembahasan	81
1. Pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa	81
2. Pengaruh keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa	82
3. Pengaruh kualitas pelayanan proses penyusunan skripsi dan keaktifan mahasiswa terhadap tingkat kepuasan mahasiswa	83
E. Keterbatasan Penelitian	84

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	85
B. Implikasi	85
C. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 3.2 Krecjie dan Morgan	44
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	49
Tabel 3.4 Kisi-kisi Angket Keaktifan Mahasiswa	50
Tabel 3.5 Kisi-kisi Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa	52
Tabel 3.6 Ringkasan Uji Validitas Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	53
Tabel 3.7 Ringkasan Uji Validitas Keaktifan Mahasiswa	54
Tabel 3.8 Ringkasan Uji Validitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa	55
Tabel 3.9 Ringkasan Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.1 Daftar Statistik Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	68
Tabel 4.2 Daftar Statistik Keaktifan Mahasiswa	70
Tabel 4.3 Daftar Statistik Tingkat Kepuasan Mahasiswa	71
Tabel 4.4 Ringkasan Uji Normalitas	73
Tabel 4.5 Ringkasan Uji Linearitas	73
Tabel 4.6 Ringkasan Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Kurva Normal Uji t	60
Gambar 3.2 Kurva Normal Uji F	62
Gambar 4.1 Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	69
Gambar 4.2 Histogram dan Poligon Data Keaktifan Mahasiswa	70
Gambar 4.3 Histogram dan Poligon Data Tingkat Kepuasan Mahasiswa	72
Gambar 4.4 Grafik Statistik Uji t Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi ...	77
Gambar 4.5 Grafik Statistik Uji t Keaktifan Mahasiswa	78
Gambar 4.6 Grafik Statistik Uji F Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi dan Keaktifan Mahasiswa	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	92
Lampiran 2	Data Mahasiswa Try Out	99
Lampiran 3	Skor Hasil Try Out Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi.	100
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	101
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	103
Lampiran 6	Skor Hasil Try Out Keaktifan Mahasiswa	104
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Keaktifan Mahasiswa	105
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Keaktifan Mahasiswa	107
Lampiran 9	Skor Hasil Try Out Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	108
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa	109
Lampiran 11	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Mahasiswa	111
Lampiran 12	Daftar Nama Responden Penelitian	112
Lampiran 13	Skor Jawaban Angket Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi (X_1)	115
Lampiran 14	Skor Jawaban Angket Keaktifan Mahasiswa (X_2)	118
Lampiran 15	Skor Jawaban Angket Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)	121
Lampiran 16	Data Induk Penelitian	124
Lampiran 17	Diskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Proses Penyusunan Skripsi	127
Lampiran 18	Diskripsi Data Variabel Keaktifan Mahasiswa	128
Lampiran 19	Diskripsi Data Variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa	129
Lampiran 20	Uji Normalitas	130
Lampiran 21	Uji Linearitas X_1 terhadap Y	131
Lampiran 22	Uji Linearitas X_2 terhadap Y	132
Lampiran 23	Uji Multikolinearitas	133
Lampiran 24	Analisis Regresi Linear Berganda.....	134
Lampiran 25	Tabel Penentu Jumlah Sampel	136

Lampiran 26	Tabel Harga Kritis dan Product Moment	138
Lampiran 27	Tabel t	139
Lampiran 28	Tabel F	141